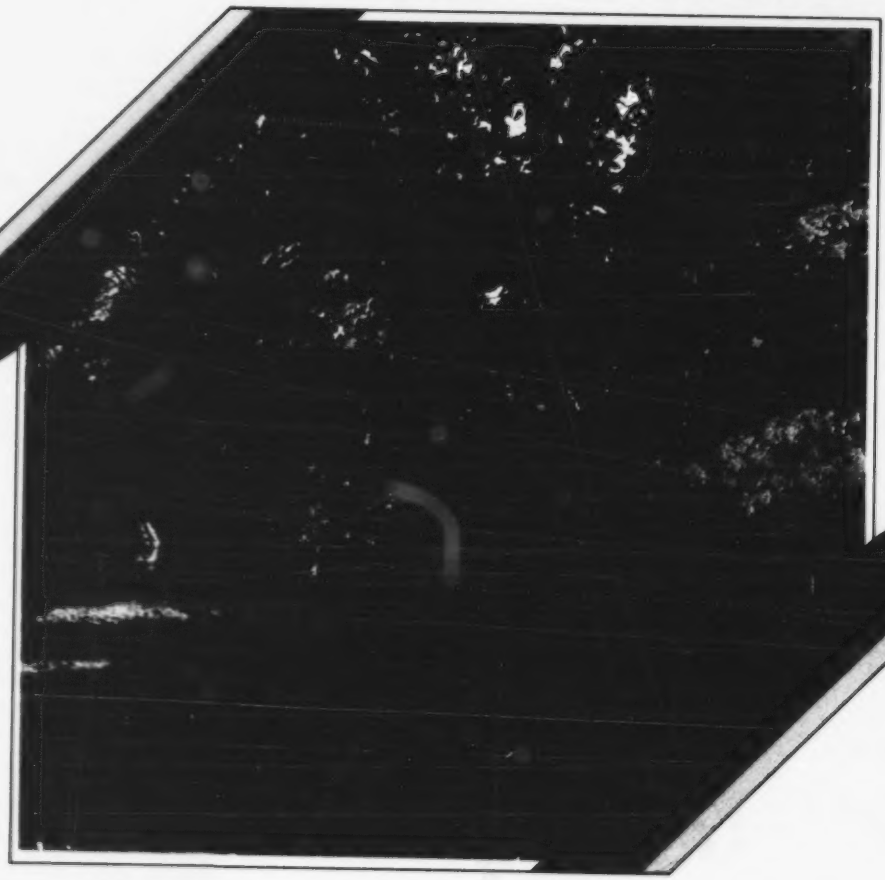
Les parcs québécois

8. L'accueil des visiteurs



Québec

86-03786/

LES PARCS QUÉBÉCOIS

8. L'ACCUEIL DES VISITEURS

1re édition

Gouvernement du Québec
Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche
Service des politiques et des programmes

ONT CONTRIBUÉ À
LA PRÉPARATION
DE CE DOCUMENT

RECHERCHE ET CONCEPTION

M. Gabriel Lupien

RÉDACTION

MM. Jean-Paul Bédard
Jean-Marie Hostein
Gabriel Lupien

DACTYLOGRAPHIE

Mmes Jocelyne Marcoux
Jocelyne Audet
Marie Gariépy
Gina Laveau

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
PRÉFACE		vii
CHAPITRE 1:	ACCUEILLIR LE VISITEUR, UN SENS PROPRE AUX PARCS QUÉBÉCOIS	1
CHAPITRE 2:	POUR UN ACCUEIL DE HAUTE QUALITÉ: QUELQUES CONDITIONS À REMPLIR:	7
	Un personnel attentif	11
	Un personnel bien au fait de son parc;	11
	un personnel bien au fait de l'environnement du parc;	12
	un personnel hospitalier;	13
	un personnel qui applique les règles de la communication.	14
	Une omniprésence discrète	16
	Une approche administrative nouvelle	19
	L'attitude centrée sur le visiteur;	19
	la volonté d'accorder les bons moyens de communication;	20
	le souci de véhiculer une image de référence;	22
	la recherche de l'excellence.	24
	Un cadre de pratique conçu pour le visiteur	26
	Les centres d'accueil;	27

PAGE

la signalisation. 28

CHAPITRE 3: POUR UN ACCUEIL DE HAUTE QUALITÉ: QUELQUES MOYENS À PRENDRE 33

Un cadre de formation en accueil 37

Un cadre uniforme pour tous les parcs du réseau; 37

un cadre de formation aux contenus adaptables; 38

un contenu adaptable aux nécessités des diverses fonctions des employés; 38

des programmes de formation réguliers; 39

un cadre de formation qui s'adresse à tout le personnel du parc; 40

un cadre de formation qui s'adresse également au personnel des partenaires du parc. 41

Des mécanismes objectifs d'évaluation de la relation visiteur-employé 42

Des aménagements répondant aux besoins des visiteurs 43

Des postes et des centres d'accueil accueillants; 43

une signalisation appropriée. 45

Des contrôles d'accès simples 46

POSTFACE xiii

PRÉFACE

L'accueil dans les parcs est une fonction de première importance pour le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, tout comme ce fut le cas pour le ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche autrefois.

Qu'on se rappelle les **gardiens de barrières,** les **gardiens de chalets,** les **guides de chasse et de pêche,** les **gardes-chasse** qui, au-delà de leurs tâches immédiates, s'efforçaient dans les parcs et les réserves d'autrefois de bien recevoir les pêcheurs et les chasseurs, de bien les renseigner, les guider et les conseiller afin de leur assurer un séjour agréable et sécuritaire.

On ne peut taire non plus les efforts déployés plus récemment pour donner une formation répondant plus adéquatement aux exigences de la fonction de **préposé à l'accueil.** Depuis plusieurs années, en effet, chaque parc, chaque réserve organise, à la veille de la saison d'opération intensive, une ou deux journées de formation afin de faciliter l'entrée en fonction du personnel (préposé à l'accueil ou à la garde du territoire).

Bien accueillir le visiteur est devenu une sorte d'engagement moral, de devoir, une préoccupation toujours croissante qui a conduit le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche à présenter, aujourd'hui, ses positions à cet égard.

"L'accueil des visiteurs" s'adresse donc à tous ceux qui désirent en connaître davantage sur la façon dont le Ministère compte s'y prendre pour développer ce domaine d'intervention à l'intérieur du réseau des parcs québécois.

Sans être un cahier de recettes ou un recueil de conditions de travail, comme pourrait l'être, par exemple, le cahier de l'employé, ce document sert de guide pour baliser les interventions qui auront cours en matière d'accueil du visiteur dans les parcs; en somme, il sert à donner le ton.

"L'accueil des visiteurs" fait partie de la collection des documents qui précisent la Politique sur les parcs. Il présente certaines notions relatives à l'accueil, fait ressortir les conditions à remplir et, enfin, propose une série de moyens visant à assurer le développement de cette **fonction de base** dans le réseau des parcs du Québec.

CHAPITRE 1

ACCUEILLIR LE VISITEUR, UN SENS PROPRE AUX PARCS QUÉBÉCOIS

Accueillir, c'est amener à soi, recevoir, admettre.

Souvent, lorsqu'on veut approfondir un concept, il est utile de fouiller dans les origines d'un mot, d'une expression. La notion d'accueil, à cet égard, est très intéressante à examiner. En effet, étymologiquement, le terme accueil provient du verbe latin "colligere" qui signifie: réunir, associer, adjoindre. En y accolant le préfixe "ad" (formant ainsi en latin accolligere), on ajoutait au concept de base celui d'amener à soi, de recevoir, d'admettre.

Accueillir, c'est vouloir créer des liens.

L'accueil est donc cette fonction qui permet de recevoir quelqu'un de manière à ce qu'il se crée une certaine association, certains liens. C'est le sens que nous voulons donner à l'accueil dans les parcs. Accueillir le visiteur se définit donc comme l'ensemble de fonctions par lesquelles le préposé à l'accueil, le gardien de territoire, ou tout autre employé fait savoir au visiteur, par son attitude, qu'il est le bienvenu.

Dans les parcs québécois, l'accueil se manifeste par l'attitude du personnel, par les aménagements ...

Au-delà même de l'action du personnel, l'accueil se manifeste à travers les aménagements et les services qui doivent susciter, chez le visiteur, une sensation de bonne hospitalité, de satisfaction.

La fonction accueil est un processus.

En somme, la fonction accueil se manifeste à tout moment de la présence du visiteur. Au début, il s'agit de lui présenter les conditions de pratique des activités; puis, vient l'occasion de l'informer sur la gamme d'activités et de services offerts, sur les aménagements et les équipements, sur le règlement en vigueur.En somme, l'accueil consiste à bien renseigner et surtout à conseiller le visiteur pour qu'il puisse, en toute sécurité et avec plaisir, employer au mieux son séjour, aussi bref soit-il.

Accueillir, c'est aussi aider à faire des choix...

et seconder le visiteur dans son apprentissage.

L'accueil ne s'arrête toutefois pas à la simple fourniture d'informations. A l'occasion il s'agira d'aider le visiteur à faire des choix; de le seconder, s'il le faut, dans ses apprentissages des techniques de la pratique d'activités de plein air. Ainsi, saura-t-il satisfaire au mieux ses espérances.

Une fonction propre à tout le personnel du parc.

La qualité du séjour du visiteur dans le parc dépend donc, en grande partie, de la qualité des renseignements fournis et des échanges effectués avec les employés, que ceux-ci soient préposés à l'accueil, animateurs ou gardiens de territoire.

Une fonction clef.

Dans les parcs, nous voulons faire de l'accueil une fonction clef, essentielle, par laquelle l'ensemble des équipements du parc et plus spécifiquement le personnel reçoit, guide et conseille le visiteur pour lui permettre, **dans le respect de ses choix**, de se récréer et de profiter pleinement du milieu naturel de qua-

lité qui lui est offert. Par l'accueil, nous voulons permettre d'assurer un lien étroit et direct avec le visiteur, nous voulons humaniser le parc, en quelque sorte.

CHAPITRE 2

POUR UN ACCUEIL DE HAUTE QUALITÉ: QUELQUES CONDITIONS À REMPLIR

D'entrée de jeu, puisque nous voulons faire de l'accueil une fonction essentielle, il est souhaitable d'examiner à quelles conditions l'accueil, dans les parcs québécois, peut être perfectionné. Ceci nous permettra, par la suite, de proposer certaines orientations.

Nous verrons qu'il y a d'abord les conditions de base, les conditions les plus apparentes qui abordent la compétence et l'attitude du personnel (hospitalité, connaissance, communication, etc.); nous verrons qu'il y a les conditions d'ordre administratif ou connexes à l'administration (tâches administratives allégées, bons moyens de communication, mécanismes d'évaluation efficaces, identification visuelle, etc.); enfin, nous verrons qu'il y a les conditions se situant au niveau de la pratique des activités (conception architecturale, aménagement, signalisation) de même qu'au niveau de l'animation.

Un personnel attentif

Un personnel bien au fait de son parc

Une connaissance adéquate de la Politique sur les parcs ...

La compétence du personnel s'appuie d'abord sur la connaissance du produit (ou service) qu'il représente. Il faut donc que l'employé maîtrise, en premier lieu, les enjeux en cause en regard des parcs, les engagements, en somme, que le Ministère a pris en relation avec ce sujet. Ces engagements se retrouvent consignés dans la Politique sur les parcs.

et des missions et objectifs de son ministère.

Également, il lui faut être familier avec les missions et objectifs du Ministère et avec la structure administrative qui a été mise en place pour les atteindre.

Une connaissance approfondie du parc ...

Plus importante encore - cela va de soi - est la connaissance du parc lui-même, de son réseau routier, des principaux secteurs et des divers services offerts. Il lui faut savoir les conditions de pratique des activités, de même que les besoins et les intérêts spécifiques des

... des règlements et de leurs fondements.

diverses catégories de visiteurs: famille, personne handicapée, troisième âge, praticien expérimenté, etc.

Être bien au fait de son parc suppose également la maîtrise des règlements et de leurs fondements. Ainsi, l'employé sera-t-il en mesure d'expliquer les raisons motivant l'application de tel règlement ou de telle décision administrative; ainsi saura-t-il également intervenir dans une perspective d'aide et d'éducation plutôt que d'interdiction ou d'obligation.

Un personnel bien au fait de l'environnement du parc

La connaissance de l'offre régionale en matière de loisir.

Si pour l'employé le parc peut devenir un centre de préoccupation - sorte de microcosme - le visiteur n'a pas la même vision. Pour lui, le parc est une constituante d'une région; région qui lui fournit des services supplémentaires; région que, parfois, il est venu visiter d'abord.

Aussi le personnel d'un parc doit pouvoir informer adéquatement le visiteur sur l'offre d'activités et de services de la région périphérique, notamment l'offre en matière de biens récréatifs, de biens culturels, de services alimentaires, d'entretien mécanique, de transport en commun, de services d'urgence, etc.

L'employé sait renseigner le visiteur.

Un personnel hospitalier

Accueillir, c'est manifester une attitude de respect du visiteur, c'est être à l'écoute de ses besoins, c'est être prêt à l'aider. Accueillir, c'est se transformer en hôte et en hôtesse et veiller au bien-être des invités (les visiteurs).

Chaque membre du personnel d'un parc est un hôte.

Le préposé à l'accueil, le gardien de territoire, l'animateur, bref, tout le personnel, est porteur, aux yeux du visiteur, de l'image des parcs du Québec, de l'image du ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche et parfois même de l'image du gouvernement. Une lourde res-

L'employé porte l'image de l'organisation qui l'emploie.

ponsabilité qu'il faut savoir assumer, grâce notamment à un comportement affable, à une attitude d'écoute et à un empressement à aller au devant des attentes.

Ainsi, le gardien de territoire - pour ne prendre que cet exemple - même s'il doit assurer une surveillance assidue, doit savoir trouver le temps d'entrer en contact avec les visiteurs aussi souvent que possible et non à la seule occasion d'une infraction ou d'une réprimande. Également, tous les visiteurs désirant obtenir des renseignements ou de l'assistance doivent pouvoir aisément le contacter et obtenir les services dont ils ont besoin. La règle de conduite est simple: le personnel, par son comportement, doit laisser percevoir qu'il est à la disposition du public et que son premier objectif est que le séjour dans un parc soit le plus agréable possible.

Tout le personnel est à la disposition des visiteurs.

Un personnel qui applique les règles de la communication

On ne peut compter sur un accueil de qualité si, à la base, la communication est déficiente. Expliquons-nous: si pour bien accueillir le visiteur, il est d'abord nécessaire de connaître les bonnes informations, il est encore plus indispensable de savoir bien les communiquer.

Communiquer les bonnes informations.

Savoir engager la conversation.

Aussi faudra-t-il que le personnel sache engager la conversation à partir de points d'intérêt, plutôt qu'à partir d'infractions, comme c'est trop souvent le cas. Ainsi pourra-t-on espérer conduire le visiteur à comprendre les objectifs de conservation qui assujettissent toutes les actions de mise en valeur; ainsi acceptera-t-il une réalité qui, autrement, l'indisposerait.

Faire partager les objectifs de conservation.

La connaissance adéquate des attitudes à prendre dans telle ou telle circonstance permet au personnel d'intervenir dans le cadre d'une relation de services plutôt que dans le cadre d'un contrôle ou de l'unique recherche d'une efficacité de fonctionnement.

Une relation de services et non de contrôle.

Par un comportement axé sur la communication, sur l'échange, le personnel dégagera, aux yeux du visiteur, une impression de confiance et, par là même, donnera le ton à un séjour agréable.

Une omniprésence discrète

L'accueil se manifeste tout au long du séjour du visiteur dans un parc.

Pour que la fonction accueil soit efficace et entièrement assumée, il faut prolonger sur le territoire l'accueil personnalisé fait à l'entrée, notamment en assurant une animation gravitant autour des activités et expériences de plein air.

Une composante majeure de l'accueil: l'animation.

Par animation, on entend ici un ensemble d'actions et de mises en situation qui visent, à travers diverses activités et expériences **choisies par le visiteur**, à lui faire mieux goûter les plaisirs du plein air et à lui faire prendre conscience des relations entre les diverses composantes de la nature.

L'animation est donc la façon par excellence de concrétiser l'accueil car elle permet à la fois de renseigner, de guider et de soutenir le visiteur dans ses apprentissages.

L'animateur est un catalyseur ...

À cet égard, l'animateur joue un rôle de catalyseur, de support en quelque sorte à la pratique d'activités et à l'expérience de plein air. Mais ses interventions doivent résulter d'une attitude de service et de coopération; elles doivent également s'inscrire dans le respect des rythmes d'adaptation du visiteur qui, ne l'oublions pas, **est en situation de loisir .**

... qui respecte le rythme du visiteur.

L'animation est une fonction de plus en plus nécessaire.

Le nombre croissant de visiteurs venant pratiquer des activités toujours plus diversifiées, les degrés divers de connaissances et d'expériences des pratiquants, la présence de groupes les plus disparates (familles, groupes scolaires, gens du troisième âge) de même que la diversité des services offerts sont autant d'éléments qui rendent nécessaire une anima-

tion de plus en plus perfectionnée.

Aussi, cette fonction doit être bien structurée et confiée à un personnel qualifié.

Le personnel du parc.

En outre, l'animation n'est pas le seul rôle du personnel du parc spécifiquement responsable de cette fonction. C'est aussi le rôle du personnel de tout partenaire à qui on a délégué certaines fonctions de support ou d'encadrement pour la pratique d'activités de plein air ou la prestation de services.

Les employés des concessionnaires.

L'art de communiquer et la connaissance des critères prépondérants.

La maîtrise de l'art de la communication, la connaissance des activités de plein air et la polyvalence des expériences devraient être les critères principaux pour nommer un animateur.

Mais s'il est vrai - et souhaitable - que l'accueil se prolonge dans la fonction

animation, il importe de toujours se souvenir que le visiteur est d'abord venu pour se détendre. Les activités, il voudra les faire à son rythme, il les choisira selon ses goûts. Aussi l'animateur doit-il se considérer comme un fournisseur de services sur demande et non comme un instructeur décidé à faire apprendre, coûte que coûte, sa technique. C'est pourquoi l'accueil - ou l'animation - nécessite une omniprésence discrète.

L'animateur, un fournisseur de services ...

... sur demande.

Une approche administrative nouvelle

L'attitude centrée sur le visiteur

La première démarche administrative à considérer, si l'on recherche la qualité de l'accueil, est l'allègement des tâches administratives au profit du travail "sur le terrain" (en contact avec les visiteurs).

Le visiteur, au centre des préoccupations.

Ordinairement, à l'arrivée du visiteur, le préposé à l'accueil doit accomplir de nombreuses tâches exigées par les procé-

dures administratives, notamment celles reliées aux nombreux droits d'accès et permis. Cette obligation laisse, somme toute, peu de temps à l'accueil comme tel. Pourtant, ce premier contact est tellement important!

Des procédures administratives allégées.

Si l'on entend miser sur l'accueil avec les sens d'hospitalité et d'assistance, il faut donc s'assurer avant tout que les tâches administratives concernant l'émission de droits d'accès et de tout autre "permis" soient aussi simples et aussi expéditives que possible. À cet égard, on pourrait imaginer l'existence d'un droit d'accès unique, de même que la diminution du nombre de "permis". Au plan technique, la mécanisation viendrait sûrement apporter une contribution substantielle.

L'émission simplifiée de permis et droits d'accès.

L'accueil, une relation humaine, avant tout.

La volonté d'accorder les bons moyens de communication

Feuillets publicitaires, dépliants d'information, brochures, revues, affiches,

Bien communiquer nécessite de bons outils.

diaporamas, films sont autant d'outils mis à la disposition du personnel d'un parc pour communiquer avec le public. Mais il leur faut être agencés et répondre à des règles précises, à des règles propres aux champs de la communication (et non de l'administration).

Un message utile et simple.

Chaque produit (ou moyen)- d'information, de promotion - doit véhiculer un message simple, efficace. Chaque moyen doit avoir une utilité bien identifiée. Car sans cette précaution, ne risque-t-on pas de confectionner de magnifiques moyens pour le seul désir de faire bon-chic-bon-genre plutôt que pour répondre à un besoin identifié par la relation organisation-public. En outre, en matière d'information, le personnel d'accueil doit disposer - ou connaître, à tout le moins - les publications présentant l'offre de plein air et l'offre touristique de la région périphérique du parc.

À cet effet, il faut s'assurer de l'existence d'un mécanisme de sélection et

La qualité de l'information: le reflet d'une organisation.

d'approbation de toute documentation publiée, afin, d'une part, de contrôler l'exactitude de l'information et, d'autre part, de garantir une qualité en harmonie avec l'image du Ministère et du parc que l'on souhaite faire valoir.

En matière d'information, surtout, chaque parc doit compter sur une liste exhaustive, précise et actualisée de tout ce qui concerne l'offre en matière de plein air et de tourisme de sa région immédiate et, plus largement, du réseau québécois de parcs.

Le souci de véhiculer une image de référence

L'accueil passe par une identification claire.

La signalisation du réseau routier des parcs, des activités et des services, l'identification visuelle du personnel, voilà autant d'éléments qui concourent à créer un climat accueillant.

Parmi ces éléments, l'identification du personnel retient ici surtout l'atten-

tion. La signalisation, plus propre à l'aménagement, sera abordée ultérieurement.

Plutôt que d'employer le terme uniforme, nous utiliserons le terme costume, au sens plus large.

Le costume de l'employé.

Avant tout, le costume doit être adapté. Il faut qu'il soit à la fine pointe de la technologie du vêtement de plein air et correspondant aux canons de l'esthétique vestimentaire en vigueur. Il doit également être approprié aux tâches que chaque employé doit remplir.

L'employé d'un concessionnaire est facilement identifiable.

En outre, l'identification de chaque employé travaillant pour un concessionnaire ainsi que de chaque bénévole est souhaitable, car elle permet au visiteur de repérer ses sources d'information et d'assistance (l'employé du concessionnaire, à notre sens, fait partie du personnel oeuvrant dans le parc et est donc - à un de-

gré moindre - un agent d'accueil).

Un symbole pour un repérage instantané.

Depuis quelques années, le Ministère utilise pour la reconnaissance des parcs un "logo" illustrant la symbiose entre la forêt et l'eau, les deux grandes composantes de la nature québécoise. Ce "logo" constitue en quelque sorte la marque de commerce des parcs québécois et permet une identification rapide des produits faits pour le compte des parcs. Ne serait-il pas opportun de confirmer - et même de breveter - ce symbole et, ainsi, d'en faire l'élément de repérage instantané des parcs québécois?

La recherche de l'excellence

Des moyens pour s'assurer que l'accueil est de qualité.

Un autre facteur d'amélioration de la qualité de l'accueil est l'évaluation constante de la relation employés-visiteurs.

Si le gestionnaire possède les moyens objectifs d'évaluer la présence au travail ainsi que la maîtrise des procédures ad-

ministratives grâce à la vérification méthodique des droits d'accès et des permis, il lui faut aussi disposer de moyens pour évaluer les tâches sans nul doute les plus importantes de la fonction accueil: la courtoisie, la maîtrise de l'information, l'efficacité (sensu stricto).

Évaluer la courtoisie, la maîtrise de l'information ...

En effet, la pratique d'activités toujours plus diversifiées, la variété d'âges, de connaissances et d'expériences des visiteurs, la présence de familles et de groupes divers font prendre conscience de plus en plus aux gestionnaires de l'importance capitale des actions autres que les tâches administratives de la fonction accueil. Elles commandent également la mise sur pied de mécanismes capables d'évaluer les actions variées, souvent non comptabilisables, de cette fonction.

Évaluer les actions qui se comptabilisent mal.

Il faut donc créer des moyens pour apprécier d'une façon objective la capacité d'un employé à intervenir positivement et agréablement auprès des visiteurs. Cer-

La satisfaction de l'usager, un indicateur.

tes, la connaissance de la satisfaction, provenant des questionnaires, est une référence importante et complémentaire mais en raison de son caractère subjectif et surtout indirect, elle ne permet pas de mesurer efficacement la performance professionnelle des préposés à l'accueil. Ces questionnaires ne peuvent donc être considérés que comme des indicateurs, en matière de performance de l'accueil.

Un cadre de pratique conçu pour le visiteur

Satisfaire le visiteur, une recherche obsessionnelle.

Certes, le choix des activités et des services est basé sur la recherche de l'atteinte des objectifs du parc, à laquelle on couple les possibilités déterminées par la capacité de support du milieu naturel. Une fois ce choix effectué, les équipements (ou aménagements) sont construits. Alors, ils le sont en fonction de la recherche obsessionnelle de la qualité de l'expérience récréative des visiteurs. Les facilités de gestion (surveillance, entretien), même si elles

constituent des critères non négligeables, passent après cette recherche d'expérience. Ainsi, les aménagements seront-ils accueillants, refléteront-ils ordre, propreté, hygiène; dessineront-ils le souci de conservation de la nature propre aux parcs québécois. Ensemble, tous les aménagements constituent **l'accueil matérialisé** (par comparaison à l'accueil personnalisé, responsabilité des préposés à l'accueil, des gardiens de territoire et des animateurs).

- Les équipements **servent à l'accueil.**

De tous les aménagements, certains ont des fonctions directement rattachées à l'accueil. C'est le cas des postes et des centres d'accueil. D'autres constituent en quelque sorte des outils d'accueil: la signalisation notamment.

Les centres d'accueil

Nous avons vu précédemment que l'accueil n'était pas qu'une simple formalité, une inscription, le paiement de droits d'accès ou de permis; l'accueil fait appel à

l'animation. En somme, l'accueil et l'animation ne font qu'un. C'est pourquoi le centre d'accueil est un bâtiment polyvalent offrant information et animation. Le visiteur peut donc y obtenir les renseignements qu'il désire, peut s'inscrire pour la pratique - ou l'apprentissage - d'une activité, peut assister à des spectacles, projections ou causeries illustrant la vie sauvage du parc, ses origines, etc.

Le centre d'accueil offre information et animation.

On comprendra que le poste d'accueil en raison de la notion d'avant-poste que nous lui accordons, n'assume qu'une fonction de contrôle d'accès et d'information.

La signalisation

Pour la signalisation, un rôle primordial.

Qu'elle soit routière ou qu'elle présente les lieux d'activités et les conditions de pratique, la signalisation joue un rôle déterminant au regard de la qualité de la vie d'un visiteur dans un parc.

Avant tout, c'est grâce à la signalisation routière du parc que le visiteur

prend conscience qu'il circule dans un territoire protégé et destiné à la pratique d'activités de plein air.

La signalisation guide, informe, avertit ...

Par la suite, la signalisation le conduira aux lieux de pratique des activités qu'il aura choisies, le guidera, l'informera, l'avertira ...

La signalisation est vraiment déterminante lorsqu'il s'agit de s'assurer que les visiteurs se sentent à l'aise, en sécurité, bien accueillis, en somme. Aussi lui faut-il être dûment réfléchie.

Nous venons de passer en revue les quelques conditions élémentaires qui assurent un accueil de qualité, un accueil à la mesure des ambitions qu'une organisation administrant des parcs se donne pour bien atteindre ses objectifs.

D'autres conditions, plus conjoncturelles, plus proches des parcs, adaptées à leurs réalités de fonctionnement, aux coutumes locales et régionales et à d'autres variables encore peuvent s'ajouter. Ces conditions supplémentaires, destinées à permettre un accueil du plus haut niveau de qualité, sont de la responsabilité du personnel des parcs.

CHAPITRE 3

POUR UN ACCUEIL DE HAUTE QUALITÉ: QUELQUES MOYENS À PRENDRE

Ce chapitre ne traite pas avec une insistance identique de tous les moyens à prendre. Il présente les principaux éléments à considérer, d'autres restant à imaginer et à mettre en marche.

On le comprendra sûrement, de tous les moyens proposés, le cadre de formation en accueil est nettement le plus élaboré.

Un cadre de formation en accueil

Avant tout, émettons une condition essentielle: tout programme de formation est destiné à **tout le personnel**, tant saisonnier que permanent.

Un cadre uniforme pour tous les parcs du réseau

Même si les informations livrées lors des sessions de formation sont spécifiques à chaque parc (et à chaque région), la méthode doit être commune à tous les éléments du réseau. Un cadre général couvrant toutes les questions théoriques de l'accueil (Quelle est cette fonction? Que nécessite-t-elle de qualités, d'attitudes? Quels sont les principes de la communication et quelles techniques exige-t-elle?) est fortement souhaitable pour assurer la notion de réseau et, partant, pour assurer une harmonisation des comportements d'un parc à l'autre.

Accueillir les visiteurs dans les parcs, une fonction qui s'apprend.

Certes, les méthodes pédagogiques doivent

s'adapter aux participants de chaque session, mais il n'en demeure pas moins nécessaire que ces sessions originent d'une approche pédagogique commune, planifiée à la grandeur du réseau. Ainsi s'assurera-t-on d'une stabilité, d'une cohérence et d'une certaine standardisation qui, ensemble, contribueront à créer l'image d'excellence des parcs québécois.

Un cadre de formation aux contenus adaptables

Une formation adaptable ...

Les sessions de formation, bien que comportant un tronc commun de connaissances valables à l'échelle du réseau, doivent

au territoire en cause ...

présenter des informations propres à chaque parc et à sa région périphérique.

Le cadre de formation doit pouvoir s'adapter aux particularités de chaque élément du réseau de parcs.

Un contenu adaptable aux nécessités des diverses fonctions des employés

et aux qualifications des employés.

Le préposé à l'accueil, le gardien de territoire, l'employé de bureau, l'animateur n'ont pas développé, on le comprendra bien, des aptitudes identiques en matière de relation avec les visiteurs. Aussi faut-il prévoir des sessions de formation offrant la possibilité d'agencer le programme en fonction des groupes d'employés en présence.

Certains groupes, en effet, peuvent avoir plus ou moins d'expérience, plus ou moins de connaissances théoriques en communication, plus ou moins d'aptitudes. Aussi faut-il que tous les employés bénéficient d'une formation adaptable aux nécessités de leurs fonctions propres; d'une formation les rendant aptes à servir le visiteur.

Une formation qui prépare l'employé à bien servir le visiteur.

Des programmes de formation réguliers

Une formation itérative.

Comme dans toute oeuvre de formation, il faut assurer une récurrence. Cette forme de constance est indispensable si l'on veut améliorer l'attitude d'accueil et en

assurer la maîtrise des techniques.

Ces sessions ne doivent pas être organisées isolément. Elles doivent résulter d'une volonté administrative ferme, une volonté originant de la Politique sur les parcs du Québec qui accorde une importance primordiale à l'accueil du visiteur. Rappelons-nous qu'elle en fait un **service de base essentiel** pour tous les parcs du réseau québécois.

Une volonté administrative.

Et pour s'assurer d'une récurrence "évolutive", n'est-il pas souhaitable qu'au niveau du parc ou au niveau régional, un employé soit responsable de la formation du personnel, notamment de la formation en accueil?

Responsable de la formation, pourquoi pas une fonction propre?

Un cadre de formation qui s'adresse à tout le personnel du parc

Au risque de nous répéter, rappelons que tous les employés d'un parc peuvent être en contact avec les visiteurs et qu'ainsi, ils doivent **tous** bénéficier d'une

Une formation pour tous les employés.

formation de base en accueil. On verra, selon leurs tâches respectives, à approfondir ou non les techniques.

Un cadre de formation qui s'adresse également au personnel des partenaires du parc

Une formation adaptable aux moyens des employés des concessionnaires.

Des sessions de formation spéciales pour le personnel des partenaires du parc (concessionnaires, par exemple) devraient également se tenir dans tous les parcs, notamment dans ceux de petites superficies, là où le personnel des organismes et entreprises partenaires des parcs peut dépasser en nombre le personnel du parc.

On est en droit d'attendre des employés des partenaires qu'ils accueillent très bien le visiteur, même si cela ne regarde pas leur mandat spécifique. Ils devraient être en mesure de fournir tout renseignement utile aux visiteurs ou, à tout le moins, savoir à qui les référer.

Ces sessions permettraient également de

développer chez ce personnel une meilleure conscience envers les missions des parcs, en particulier la conservation. Ainsi le gardien de plage, le serveur dans le casse-croûte, l'ouvrier préposé à l'entretien, le préposé à la location de canots - pour ne nommer que quelques exemples - deviendront-ils de fiers porte-étendard des parcs.

Des mécanismes objectifs d'évaluation de la relation visiteur-employé

La relation visiteur-employé ...

Parallèlement à l'édification de moyens visant à assurer un accueil de haute qualité, il importe de développer des outils de mesure, outils qui permettraient d'évaluer la qualité de l'accueil et, notamment, la qualité de la relation visiteur-employé.

Un outil d'évaluation nouveau.

Cet outil spécifique d'évaluation de l'accueil basé sur des critères "objectifs" est à créer de toute pièce. À cette fin, il faudra d'abord identifier le contenu détaillé de certaines tâches spé-

cifiques à cette relation. L'analyse attentive des tâches propres à l'accueil permettra sûrement de dégager des attitudes communes, voire même des réponses semblables à des situations identiques et permettra de proposer des règles simples et claires pour chacune de ces situations. Il sera peut-être nécessaire, alors, de redéfinir ou de regrouper des tâches, mais les gestionnaires seront dès lors mieux équipés pour assurer un suivi dans l'application des mesures visant à améliorer l'accueil et, plus immédiatement, les interactions visiteurs-employés.

Des aménagements répondant aux besoins des visiteurs

Des aménagements accueillants.

Des postes et des centres d'accueil accueillants

Vérité de la Palisse? Certes, il nous faut l'espérer!

Dans les parcs de grande superficie, les

postes d'accueil sont distincts des centres d'accueil. Ces deux constructions sont cependant complémentaires et doivent être conçues en ce sens.

Le poste d'accueil.

Le poste d'accueil doit avoir pour fonction principale (sinon unique) de permettre le contrôle de l'accès au territoire et de donner l'information nécessaire (ou de base) concernant les activités, les services et la sécurité.

Le centre d'accueil.

Le centre d'accueil, quant à lui, doit répondre aux multiples fonctions de l'accueil. Ce centre est donc une construction apte à accueillir en même temps plusieurs visiteurs qui doivent y trouver facilement et clairement toutes les informations nécessaires à leur séjour.

Le centre d'accueil, port d'attache de l'animation dans un parc.

En outre, le centre d'accueil doit être le port d'attache de l'animation dans le parc, cette animation se traduisant par des projections audio-visuelles ou des causeries dans la salle de projection; par des panneaux explicatifs dans le hall

d'entrée, etc.

Mais il importe tout de même que chaque centre d'accueil ait sa personnalité propre, personnalité guidée par le contexte géographique, culturel et social du parc.

La qualité de l'accueil avant les commodités administratives.

Le bâtiment doit servir vraiment aux fonctions auxquelles il est destiné. Ainsi, la qualité de l'accueil n'y est pas sacrifiée au profit du style architectural ou d'une quelconque commodité administrative.

La localisation, la conception architecturale, l'aménagement intérieur ainsi que l'environnement immédiat des postes et centres d'accueil reflètent l'hospitalité. L'ordre, la propreté, l'hygiène sont autant d'autres considérations de nature à favoriser ou à handicaper, selon le cas, l'accueil dans les parcs.

Une signalisation appropriée

La sécurité du visiteur, de même que la

Une signalisation utile ...

pratique agréable d'activités, exige une signalisation appropriée, une signalisation permettant une lecture rapide et sans équivoque des informations.

et standardisée.

Mais, au-delà de l'aspect élémentaire de la précision de l'information fournie, la signalisation gagne à être standardisée. Ainsi saura-t-elle véhiculer une image reflétant un souci de recherche d'excellence. Ainsi, également, sera-t-elle porteuse des objectifs poursuivis par les parcs.

Des contrôles d'accès simples

Des contrôles simples laissant du temps à consacrer à l'accueil.

Pour assurer une meilleure qualité à l'accueil, le moyen par excellence est **d'alléger la tâche administrative** du préposé à l'accueil. Pour ce faire, il faut préparer des droits d'accès, des permis et autres formes de billets de conception simple et d'utilisation rapide. Ainsi l'employé aura-t-il plus de temps à consacrer à sa **vraie fonction .**

Les divers permis et formulaires doivent être simples mais efficaces. Car n'oublions pas tout de même que la billetterie doit être suffisamment complète et précise pour rassembler toutes les informations nécessaires au contrôle (contrôle=sécurité; contrôle=prévention; contrôle=saine gestion des ressources naturelles).

POSTFACE

Les éléments d'orientation concernant l'accueil dans les parcs du Québec présentés dans ce document ne constituent qu'un cadre général d'interventions du ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche à cet égard. Ces énoncés n'épuisent donc pas le sujet, ils ne font que donner le ton, ouvrir la voie, annoncer les conditions. Il reste la mise en marche des programmes et l'application des mesures proposées.

Les conditions pour l'amélioration de l'accueil sont multiples. Retenons les plus essentielles:

- Il faut d'abord que **tout le personnel** soit attentif aux visiteurs, soit bien au fait de l'offre d'activités et de services du parc, des conditions de séjour ainsi que de l'offre en loisir et autres services de la région périphérique. Un personnel hospitalier est capable d'entrer assez facilement en relation avec le visiteur, et son "omniprésence discrète" est à son service.

- Il faut ensuite que les fonctions administratives soient assujetties au désir de servir le visiteur. Le gestionnaire bien conscient de l'importance de l'accueil sait que l'usager est la raison d'être

du parc, aussi s'organise-t-il pour que les procédures administratives laissent au préposé à l'accueil le temps nécessaire pour s'occuper du visiteur.

Certains programmes annoncés ici peuvent se réaliser à court terme, d'autres nécessitent plus de temps. Cependant, plus tôt ils seront appliqués, plus tôt ils trouveront un terrain propice à leur bonne croissance. Car ces mesures sont toutes nécessaires, chacune selon sa portée, pour améliorer l'accueil et atteindre ainsi les objectifs visés par les parcs québécois.

Pour ce faire, il faut déployer certains efforts. Il est nécessaire d'investir des ressources humaines et financières dans la formation du personnel; il est également nécessaire que le gestionnaire se dote de mécanismes objectifs pour évaluer la relation visiteur-employé. Voici quelques-uns des "coûts" à payer. Des coûts qui, toutefois, peuvent rapporter beaucoup.

Des aménagements accueillants, conçus pour le visiteur, des postes et centres d'accueil fonctionnels, une signalisation standardisée et appropriée, un

système de billetterie efficace mais simple, voilà autant de moyens qui concourent à améliorer la qualité de l'accueil dans les parcs; autant de moyens qui confirment que les parcs sont des biens collectifs conçus pour le bénéfice de la collectivité.

Ainsi pourrons-nous tous dire aux visiteurs:

Bienvenue dans votre parc!

- NOTES -

- NOTES -

Dans le but d'améliorer le contenu du présent document, nous avons besoin de vos commentaires, suggestions et corrections. Aussi, nous vous serions reconnaissants de les faire parvenir à l'adresse suivante:

Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche
Direction des communications
150, boul. Saint-Cyrille est
Rez-de-chaussée
Québec QC
G1R 4Y1

en précisant sur l'enveloppe:

Politique des parcs,
document(s) d'accompagnement

Soyez assurés que nous porterons toute notre attention à chacune des remarques.

ISBN 2-550-12630-0

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
3e trimestre 1985